

А. В. Данильченко

доктор экономических наук

Л. М. Петровская

доктор экономических наук

Белорусский государственный университет

СПЕЦИФИКА ОРГАНИЗАЦИИ И УПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЕМ КВАЛИФИКАЦИИ И ПЕРЕПОДГОТОВКИ КАДРОВ В ГЕРМАНИИ (НА ПРИМЕРЕ АКАДЕМИИ ЭКСПОРТА ЗЕМЛИ БАДЕН-ВЮРТЕМБЕРГ)

Академия экспорта земли Баден-Вюртемберг как относительно самостоятельное структурное подразделение Высшей школы (института) экономики и техники (г. Ройтлинген) была создана в 1984 г. при поддержке правительства земли Баден-Вюртемберг. Ее первоначальная задача состояла в том, чтобы дать высшее экономическое образование со специализацией в области международной торговли специалистам малых и средних предприятий, имеющих уже профессиональное высшее образование (инженеры, химики, технологи, юристы и прочие категории работников). Это вытекало из практики, ибо часто в отделы сбыта предприятий переходили работать конкретные специалисты — инженеры, технологи, химики, физики, которые владели профессиональными навыками в производственной области, разработке продуктов, но не имели достаточной квалификации в области экспорта и транснациональных операций.

Для такой категории слушателей и была разработана специальная, ориентированная на практику программа обучения "Международный маркетинг на базе высшего образования". С отрывом от производства с полным циклом обучения программа рассчитана на 3 семестра, без отрыва от производства (заочно) — 6 семестров и так называемое частичное обучение в свободное время длится от 6 до 8 семестров.

Рассмотрим более подробно программу очного обучения, которая состоит из 12 модулей. В каждом семестре программа обучения рассчитана на 480 академических часов, а каждый модуль соответственно от 60 до 150 часов. В течение семестров изучается соответственно 5, 7 и 6 предметных модулей, включая иностранный язык.

Программа обучения включает следующие модули: 1. Экономика предприятия — 150 часов/1 семестра; 2. Маркетинг — 120/1; 3. Заграничный маркетинг и международные закупки — 90/2 и 60/3; 4. Экономическая теория — 60/1, 60/2; 5. Хозяйственное право — 60/1, 90/2; 6. Информатика для пользователя 60/2, 30/3; 7. Проведение международных переговоров — 30/2, 60/3; 8. Рыночные взаимосвязи и основы проектного менеджмента — 60/2; 9. Осуществление транснациональных операций и проектов: а) организация и техника экспорта или б) проектный менеджмент за границей — 120/3; 10. Деловой иностранный язык (анг-

лийский, французский и т. д.) — по 90 часов на протяжении трех семестров; 11. Управление предприятием — 120/3.

После изучения каждого модуля пишется письменная работа и сдаются экзамены. За все обучение студент должен сдать 18 экзаменов и защитить дипломную работу. Она пишется в течение 3 месяцев во втором или третьем семестре. Сданные экзамены и защита дипломной работы служат основанием для выдачи государственного диплома специалиста в области экспорта (Diplom-Exportwirt/in), который адекватен англоязычному варианту — магистр делового администрирования (MBA) в области международного маркетинга.

На эту программу два раза в учебный год (в октябре и марте) академия зачисляет 50 немецких студентов, хотя в перспективе планируется их увеличение. Причем 10 из них будут специализироваться на изучении Тихоокеанского региона, для которых предусмотрено изучение японского и китайского языков. Кроме этого, для них предусмотрен дополнительный (четвертый) семестр, во время которого учеба происходит в одном из университетов Японии или Китая. Следует отметить, что академия, исходя из внешнеэкономических приоритетов ФРГ, постоянно расширяет направления такой международной специализации.

На основе программы по международному маркетингу Академия экспорта разработала программу повышения квалификации в смешанной форме заочно-очного обучения, что является вторым направлением в деятельности Академии. Следует отметить, что заочное академическое образование, за которое отвечали бы классические университеты в Германии, не так сильно распространено как в отечественной системе высшего образования. Данный вакуум заполняют высшие школы (институты), имеющие в своем составе такие специфические структурные подразделения (на правах факультета), как Академия экспорта.

Заочно-очное обучение в рамках специализации в области "международного маркетинга" также ориентировано главным образом на практических работников предприятий, занимающихся заграничным бизнесом, а также всех желающих, планирующих связать свою профессиональную карьеру с экспортно-импортными операциями. Другое отличие, не касающееся содержательных аспектов программы, состоит в том, что в ней могут принимать участие работники различных отделов предприятий, уже имеющих или не имеющих законченного высшего образования. Программа рассчитана на годичный цикл заочного обучения, которое реализуется в единстве так называемых презентационных фаз, проводимых на учебной базе академии, и самостоятельной работы слушателей. Именно поэтому она может характеризоваться как очно-заочная форма обучения.

Если слушатель претендует на документ об окончании данной программы, то он должен принять участие в 12 модулях. Только в этом случае слушатель получит сертификат с присвоением квалификации «заграничный референт». Однако слушатель может избрать только интересные его модули, но в этом случае он может получить сертификат по

сданному модулю. Следовательно, говоря об этой программе, речь идет о системе повышения квалификации, как это принято в белорусской системе образования.

Структура сертифицированной программы по подготовке заграничных эферентов состоит также из 12 предметных модулей, но модифицированных по сравнению с модулями очного обучения в связи с контингентом слушателей, «уровнем их подготовки. Это — 1) экспортно-экономические основы; 2) инвестиции, финансирование, учет и контроллинг; 3) управление предприятием; 4) международное хозяйственное право и заключение контрактов; 5) основы маркетинга; 6) организация и техника экспорта; 7) исследование заграничного рынка; 8) проектный менеджмент за границей; 9) международная маркетинговая стратегия; 10) межкультурный менеджмент и ведение переговоров; 11) международный менеджмент обеспечения; 12) компьютерная игра по планированию деятельности предприятия, которая проходит в течение целой недели.

С содержательной точки зрения подчеркнем, что в каждом модуле изложена система практических знаний, сведений и примеров из практики, из деятельности конкретных фирм по осуществлению заграничных операций, а не излагается теория, оторванная от практики. Такая практическая направленность обуславливает то, что занятия проводят не только преподаватели академии, но в большем количестве привлекаемые практические эксперты, имеющие богатый опыт и/или занимающие на фирмах соответствующие, как правило, руководящие должности.

Расписание составлено таким образом, что на изучение каждого модуля отводится от 4 до 8 недель. Занятия по каждому модулю проводятся во время трех презентационных фаз на базе академии. Они организованы в конце рабочей недели: в пятницу с 15.00 до 21.00 часов, в субботу с 9.00 до 13.00. (Учитывая время обучения, можно даже говорить о вечерне-очной форме обучения). В течение презентационных фаз со слушателями проводятся семинары, воркшопы, предметные уроки (fallstudien), консультации, а также выдаются методические материалы по каждому модулю. Каждый модуль, как правило, состоит из 2—3 работ тетрадей (так называемых учебных писем), которые необходимо изучать во время самостоятельной работы между презентационными фазами. Во время фазы самостоятельной работы (заочное обучение) слушатель изучает учебные письма, работает с интерактивными компьютерными программами и видеофильмами. Выполняются лично слушателем контрольные задания в форме упражнений, ответов на вопросы и тестирования, так как предусмотрено, что по каждому модулю необходимо дать экзамен и получить соответствующий сертификат.

В отличие от принципа доступности и бесплатности образования в Ш данная форма обучения является платной, причем средняя стоимость одного модуля составляет около 750 евро.

Спецификой Академии экспорта является то, что ее деятельность финансируется из бюджета Земли Баден-Вюртемберг не в полной мере,

данному модулю. Следовательно, говоря об этой программе, речь идет о системе повышения квалификации, как это принято в белорусской системе образования.

Структура сертифицированной программы по подготовке заграничных референтов состоит также из 12 предметных модулей, но модифицированных по сравнению с модулями очного обучения в связи с контингентом слушателей, уровнем их подготовки. Это — 1) экспортно-экономические основы; 2) инвестиции, финансирование, учет и контроллинг; 3) управление предприятием; 4) международное хозяйственное право и заключение контрактов; 5) основы маркетинга; 6) организация и техника экспорта; 7) исследование заграничного рынка; 8) проектный менеджмент за границей; 9) международная маркетинговая стратегия; 10) межкультурный менеджмент и ведение переговоров; 11) международный менеджмент обеспечения; 12) компьютерная игра по планированию деятельности предприятия, которая проходит в течение целой недели.

С содержательной точки зрения подчеркнем, что в каждом модуле изложена система практических знаний, сведений и примеров из практики, из деятельности конкретных фирм по осуществлению заграничных операций, а не излагается теория, оторванная от практики. Такая практическая направленность обуславливает то, что занятия проводят не только преподаватели академии, но в большем количестве привлекаемые практикующие эксперты, имеющие богатый опыт и/или занимающие на фирмах соответствующие, как правило, руководящие должности.

Расписание составлено таким образом, что на изучение каждого модуля отводится от 4 до 8 недель. Занятия по каждому модулю проводятся во время трех презентационных фаз на базе академии. Они организованы в конце рабочей недели; в пятницу с 15.00 до 21.00 часов, в субботу с 9.00 до 13.00. (Учитывая время обучения, можно даже говорить и о вечерне-очной форме обучения). В течение презентационных фаз со слушателями проводятся семинары, воркшопы, предметные уроки (Fallstudien), консультации, а также выдаются методические материалы по каждому модулю. Каждый модуль, как правило, состоит из 2—3 рабочих тетрадей (так называемых учебных писем), которые необходимо изучить во время самостоятельной работы между презентационными фазами. Во время фазы самостоятельной работы (заочное обучение) слушатель изучает учебные письма, работает с интерактивными компьютерными программами и видеофильмами. Выполняются лично слушателем контрольные задания в форме упражнений, ответов на вопросы и тестирования, так как предусмотрено, что по каждому модулю необходимо сдать экзамен и получить соответствующий сертификат.

В отличие от принципа доступности и бесплатности образования в ФГТ данная форма обучения является платной, причем средняя стоимость одного модуля составляет около 750 евро.

Спецификой Академии экспорта является то, что ее деятельность финансируется из бюджета Земли Баден-Вюртемберг не в полной мере,

а частично. Поэтому академии изыскивают самые разнообразные источники финансирования, включая плату за обучение частными физическими и юридическими лицами, пожертвования (спонсорство). Неудивительно, что в попечительский совет входят уважаемые люди из сферы бизнеса, земельного управления, высшей школы.

Третье направление деятельности Академии экспорта — это проведение краткосрочных одно- и максимум шестидневных семинаров для специалистов предприятий по актуальным проблемам внешней торговли и международного бизнеса. Данные семинары организуются в сотрудничестве с другими вузами Земли Баден-Вюртемберг из г. Карсруе и Людвигсбурга под общим руководством Академии экспорта из Ройлингена.

Участниками семинаров являются предприниматели, менеджеры, желающие стать менеджерами и специалисты из всех сфер деятельности предприятий, связанных напрямую или косвенно с международным бизнесом. Занятия проводятся в малых группах, максимум до 10 человек.

В частности, Академия экспорта и ее партнеры предлагают следующую укрупненную проблематику по международному бизнесу по 14 направлениям, в том числе перечислим некоторые из них: а) общие вопросы международного бизнеса; б) осуществление экспортных операций; в) финансовые и правовые вопросы международной торговли; г) обработка зарубежных рынков; д) международный маркетинг; е) деловая активность фирм в отдельных странах и регионах (например, Австралия или страны Евросоюза); ж) деловые иностранные языки; з) основы снабжения и закупок и другие. Причем каждая проблема разбита на несколько конкретных тем, которые рассматриваются на отдельном семинаре. Так, по проблематике «обработка зарубежных рынков» проводится 6 семинаров с порядковыми номерами D 11 — D 16, в том числе: 11 — разработка сети сбыта: стратегия — создание — контроллинг; 12 — учреждение филиалов за границей; 13—15 — управление сбытом в международном бизнесе; 16 — создание совместных предприятий и других организационных форм с иностранными инвестициями.

Руководителями семинаров являются профессора, имеющие компетенции ведения международного бизнеса, которые разрабатывают концепцию и структуру семинара, проводят его вводную и основную часть. Руководитель привлекает референтов-практиков из разнообразных отраслей промышленности, торговли, банков, страхования, транспорта, консультирования, связанных с международным бизнесом, которые разрабатывают и разбирают со слушателями узкоспециализированные проблемы и практики международной деятельности своих компаний и фирм.

Ежегодно Академия предлагает своим потенциальным клиентам около 100 самых разнообразных семинаров для средних и мелких фирм по различным вопросам международного бизнеса. Стоимость таких семинаров колеблется от 160 до 500 евро для одного участника.

Кроме этого, в Академии экспорта проходят очную переподготовку нелегалы-переселенцы, выходцы из стран Восточной Европы и бывшей Советской России, по программе «Дополнительное обучение экономике и управ-

лению предприятием». Она рассчитана на 34 недели, ее финансирует Фонд Отта Бенеске. Многие русскоговорящие немцы с высшим образованием прошли переподготовку в рамках данной программы и к своим известным дипломам добавили германские свидетельства о переподготовке. Это помогло им адаптироваться в германскую экономическую систему, организовать свой бизнес, в том числе с партнерами из бывшего СССР.

Пятое направление, связанное уже с международной деятельностью Академии экспорта, — это проведение семинаров повышения квалификации специалистов предприятий, государственных служащих и преподавателей экономических дисциплин, а также организация заочного обучения по международному маркетингу в восточноевропейских странах, республиках СНГ и развивающихся странах. Такие образовательные программы финансируются, как правило, федеральными органами Германии или союзами (Обществом Карла Дуйзберга, Немецким обществом технического сотрудничества, МИДом, Гете-институтом, Федеральным министерством экономического сотрудничества и развития), а также Европейским Союзом или международными организациями, например, УНИДО. Так, в 2003 г. Общество Карла Дуйзберга профинансировало программу «Качественный менеджмент» для участников из Латинской Америки, Мадагаскара и Монголии.

За проведение таких семинаров отвечает структурное подразделение Академии экспорта — Институт международного менеджмента, который был создан также при поддержке земельного правительства в 1991 г для повышения квалификации специалистов и руководителей из Восточной Европы и развивающихся стран в области международного менеджмента и маркетинга, а также для оказания практической помощи при вхождении на западные рынки. В конце 90-х годов прошлого столетия такие семинары проводились в Белоруссии. В последние годы наиболее привлекательным регионом стал Китай и страны Азиатско-Тихоокеанского региона, в которых наблюдаются высокие темпы экономического роста и широкие возможности германских компаний в наращивании своего экспорта. В планах Академии экспорта было создание зарубежной сети филиалов, работающих по ее адаптированным программам и методикам. В частности, такой проект был осуществлен в Словакии на базе Академии внешней торговли. Прорабатывался проект создания совместной магистерской программы по международному маркетингу с частными вузами Республики Беларусь при финансовом содействии Немецкой службы академических обменов (ДААД), но он не был реализован из-за высокой стоимости и маловероятной окупаемости.

Организация учебного процесса по переподготовке в области международного маркетинга

Для получения диплома на отделении международного маркетинга Академии экспорта предусмотрена сдача государственного экзамена, во время которого должно быть установлено, приобрел ли студент зна-

ния, необходимые для работы в области международного маркетинга! обладает ли он способностями применения теоретических знаний ю практике. По результатам сдачи государственного экзамена выпускники присваивается квалификация специалиста в области внешнеэкономической деятельности (Академия экспорта).

Необходимо особо рассмотреть работу Государственной экзаменационной комиссии (ГЭК). Права и обязанности ГЭК регламентируются Положением о Государственной экзаменационной комиссии. Вот основные ее положения.

Государственный экзамен организуется и проводится Академией экспорта. Для этих целей назначается экзаменационная комиссия, которая состоит из преподавателей, которые на постоянной основе работают в Академии экспорта, В то же время экзаменационная комиссия имеет право привлекать для участия в своей работе преподавателей и сотрудников других учебных заведений и практикующих специалистов из фирм.

Ее председателем назначается заведующий отделением международного маркетинга. Председательство может быть передано одному из предложенных экзаменационной комиссией преподавателей. Председатель собирает экзаменационную комиссию, ведет заседания и приводит решения к исполнению.

Экзаменационная комиссия принимает необходимые для экзаменационного процесса решения, Она может перепоручить председателю выполнение определенных заданий. Срочные вопросы, решение которых не может ждать следующего заседания экзаменационной комиссии, председатель решает самостоятельно. Основания для принятия экстренных решений и их результат доводятся членам экзаменационной комиссии.

Экзаменационная комиссия правомочна принимать решения, если на ее заседании присутствует две трети имеющих право голоса членов. Решение принимается большинством голосов; при равенстве голосов решающим является голос председателя.

Задания для письменных экзаменов и темы дипломных (магистерских) работ составляются экзаменаторами, назначенными для этих целей экзаменационной комиссией. Оценка письменных экзаменов также осуществляется ими.

Для проведения устных экзаменов экзаменационная комиссия назначает одного экзаменатора и одного наблюдателя.

Обжалование экзаменационных оценок в письменной форме передается экзаменационной комиссии. Окончательное решение об обжаловании принимает ректор Высшей школы техники и экономики г. Роттердама после предварительного рассмотрения экзаменационной комиссией Академии экспорта, которая является одним из ее структурных подразделений на правах факультета.

Процедура допуска к экзаменам в Академии экспорта выглядит следующим образом:

Студенты, желающие быть допущенными к определенному экзамену, должны подать письменное заявление в строго оговоренные экзаменационной комиссией сроки. Допуск действителен только для ближайшей сессии. Допуск к повторной сдаче или сдаче пропущенного экзамена должен быть получен заново.

В свою очередь, допуск к экзамену предполагает наличие допуска к обучению на отделении международного маркетинга, а также посещение занятий по соответствующим экзаменационным предметам.

Вопрос о допуске решает председатель экзаменационной комиссии, допуску может быть отказано, если не выполнены его условия, например, заявление поступило с опозданием, не поданы все необходимые документы, несмотря на требования экзаменационной комиссии, или экзамен принципиально не может больше сдаваться (после ряда попыток). Экзаменационная комиссия может при наличии серьезных причин отказаться от отдельных условий допуска или требования наличия определенных документов.

Время обучения, а также экзамены и зачеты, сданные на отделениях или специальностях других высших учебных заведений как в ФРГ, так и за границей, могут быть признаны, если установлено их соответствие. Соответствие или, точнее, признание параметров обучения возможно, если время обучения, экзамены и зачеты по содержанию, объему и требованиям принципиально соответствуют для данного отделения международного маркетинга. Решение принимает экзаменационная комиссия. Максимально можно подтвердить только половину установленного срока обучения и приходящихся на этот период экзаменов и зачетов. В то же время данное ограничение не действует для экзаменов и зачетов, которые были сданы на других отделениях Академии экспорта.

В Академии экспорта, как и в других вузах Германии, экзамены проводятся в форме письменных (К — клаузуров) и устных экзаменов (М), традиционных для отечественных вузов, а также в форме подготовки дипломной работы.

Учебный план специальности «международный маркетинг», сроки и формы контроля знаний

Предмет		Вид экзамена		Вес
	1 семестр	2 семестр	3 семестр	
Экономика предприятия	К 3 часа			2
Маркетинг	К 3 часа			1
Зарубежный маркетинг и международное снабжение		К 2 часа	К 2 часа	2
Экономическая теория	К 2 часа	К 2 часа		2
Экономическое право	К 2 часа	К 2 часа		2
Прикладная информатика		К 2 часа	К 2 часа	1

Ведение международных переговоров		М 15 мин	М 15 мин	1
Структура рынка и основы проектного менеджмента		К 2 часа		1
Ведение международного бизнеса и проектов (по выбору)				
а) организация и техника экспорта			К 3 часа	2
б) проектный менеджмент за рубежом			К 3 часа	2
Иностранный язык	М 15 мин	М 15 мин	М 15 мин	1
Предпринимательская деятельность			К 2 часа	2
Дипломная работа				3

Между письменными и устными экзаменами, с точки зрения работы членов экзаменационных комиссий и нашей отечественной практики, существуют различия. Так, клаузуры (письменные экзамены) пишутся в присутствии одного наблюдателя, который назначается экзаменационной комиссией для каждого экзамена, как правило, из числа ассистентов профессора или технических сотрудников кафедры. Каждый письменный экзамен оценивается одним экзаменатором. В то же время клаузуры по профилирующим для Академии экспорта предметам, таким как экономика предприятия, маркетинг и международное обеспечение, международный бизнес и проектирование, а также дипломные работы оцениваются двумя экзаменаторами.

Если оценки каждого из экзаменаторов отличаются не более, чем на 1 уровень, то за результат берется среднее. При больших разногласиях экзаменаторы должны попытаться прийти к согласию; если это не удастся, то оценку ставит экзаменационная комиссия.

В целом следует отметить, что в германских вузах на экономических специальностях письменные экзамены являются преобладающей формой контроля знаний студентов. Что касается устных экзаменов, то они применяются реже и не являются, в отличие от письменных, открытыми для публики. Они принимаются одним экзаменатором в присутствии одного наблюдателя-секретаря, который ведет протокол содержания ответов, процесса проведения и результата экзамена. Оценка за устный экзамен выставляется экзаменатором и наблюдателем.

Дипломная работа как форма контроля за знаниями студентов также имеет отличительные черты и должна отвечать ряду требований. Если в отечественной системе высшей школы она завершает процесс обучения в форме публичной защиты с выставлением оценки, то в Германии она начинается писаться как бы в середине или ближе к концу обучения, но ее статус, на наш взгляд, чуть выше письменного экзамена. Она должна показать, что кандидат в состоянии на научной основе и методично

ки грамотно проанализировать проблему по своей специальности. В Академии экспорта, где процесс обучения рассчитан на три семестра, тема дипломной работы может быть получена только после успешного окончания первого учебного семестра. Причем кандидат должен самостоятельно предложить тематику дипломной работы, которая пишется и курируется назначенным экзаменатором. Кандидат не имеет права требовать назначения в качестве руководителя определенного преподавателя.

Установлено максимальное время написания дипломной работы — 3 месяца. Время сдачи дипломной работы может быть перенесено максимум на 2 месяца по просьбе кандидата и при наличии обстоятельств, которые от него не зависят. В конечном счете решение данного вопроса отнесено к компетенции экзаменационной комиссии, которая основывается на мнении курирующего экзаменатора. При сдаче дипломной работы кандидат должен письменно заверить, что он самостоятельно написал работу и не использовал источников, кроме обозначенных в списке используемой литературы.

Система оценок, принятых в германских вузах, также имеет как количественные, так и качественные отличия от отечественной практики. Так, в германской модели принята следующая шкала оценок:

- а) 1,0—1,5 пунктов — оценка, соответствующая нашей «отлично», т. е. показан выдающийся результат;
- б) 1,6—2,5 пунктов — оценка «хорошо» — результат значительно выше среднего;
- в) 2,6—3,5 пунктов — оценка «удовлетворительно» — результат, отвечающий средним требованиям;
- г) 3,6—4,0 пунктов — на уровне оценки «достаточно», т. е. показан результат, который, несмотря на отдельные недостатки, соответствует средним требованиям;
- д) 4,1—5,0 пунктов — оценка «неудовлетворительно» — недостаточный результат.

Экзамен считается сданным, если он оценен как минимум на достаточно, набрав 4,0, тем самым в германской модели имеется четыре положительных оценки. Общая отметка за экзамены по одному предмету, которые сдавались в двух семестрах или состоящие из письменного и устного экзаменов, выставляется как среднее арифметическое. Решающей является первая цифра до запятой, вторая влияния не оказывает. Поэтому в дипломе отметка по предмету выставляется с указанием первой цифры до запятой.

После сдачи государственных экзаменов и при наличии положительной отметки по дипломной работе Академией экспорта выдается диплом с вкладышем/приложением, в котором указываются отметки по отдельным предметам и общая отметка. Вкладыш подписывается ректором Высшей школы техники и экономики г. Ройтлингена, представителем дирекции Академии экспорта и председателем экзаменационной

комиссии. С выдачей вкладыша студенту выдается диплом об окончании учебы и присвоении соответствующего звания. На дипломе ставится гербовая печать Высшей школы техники и экономики.

В заключении отметим, что Высшая школа техники и экономики по опросам менеджеров фирм в 2003 г. была поставлена на первое место среди всех немецкоязычных высших экономических школ (институтов). О высоком профессиональном рейтинге Высшей школы техники и экономики говорит и тот факт, что известные немецкие журналы Шпигель и Штерн поставили ее на первое место среди всех германских высших школ экономики.

А. А. Капырина

Белорусский государственный университет культуры и искусств

ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СПРАВОЧНО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В БИБЛИОТЕКАХ С ПРИМЕНЕНИЕМ НОВЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Справочно-библиографическое обслуживание (СБО) является неотъемлемой частью библиографического обслуживания в библиотеке. Отечественные традиции и опыт, а также появившиеся у наших библиотек технические возможности (использование электронных средств связи) позволяют удовлетворять разнообразные разовые запросы читателей по самому широкому спектру (образование, наука, культура и т. д.).

С внедрением в библиотечную практику компьютерных технологий начался поиск новых форм организации СБО в библиотеке, его оценки. Без учета общих тенденций развития библиотек, СБО, обусловленных изменениями внешней информационной среды, это сделать невозможно.

Программные продукты постоянно совершенствуются, традиционные источники информации переводятся на электронные носители, внедряются CD-ROM технологии, появляются новые методы электронной передачи информации в сочетании с гипертекстом и возможностью графического предоставления информации и т. д. Все больше читателей проявляют интерес к базам данных (БД) на компакт-дисках как источникам получения информации. Об этом свидетельствует и статистика. Например, в справочно-информационном отделе (СИО) Национальной библиотеки Беларуси (НББ) уменьшается книговыдача (в 2004 г. на 3500 экз. меньше, чем в 2003 г.), что, на наш взгляд, связано с активным использованием БД на электронных носителях, Интернет, возможностью экспорта информации на дискеты, компакт-диски и т. д. Можно говорить, что из года в год увеличивается количество обращений читате-